



CESTOVNÍ KANCELÁŘ-TOUR OPERATOR HORNET TOUR

SMLOUVA O DÍLO - SMLOUVA O ZÁJEZDU

* 2017-02

Objednávka služeb uzavřena ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění mezi smluvními stranami (Smlouva o zájezdu)

SMLUVNÍ STRANY:	Cestovní kancelář Ing. Radim Sršeň - HORNET TOUR, 788 20 Dolní Studénky 155, tel: [redacted] fax: [redacted] mobil: [redacted] email: [redacted] www.hornettour.cz [redacted] čtu [redacted]
ZÁKAZNÍK:	[redacted]
OD:	[redacted]
KO:	[redacted]
ROZSAH:	[redacted]
UBYTÍ:	[redacted]
STRAVA:	[redacted]
DALŠÍ OBJEDNÁNÍ:	Thames River Cruise a Cola London Eye
ROZPIS:	[redacted]
POČET:	[redacted]
JEDNO:	[redacted]
ROZPIS ZÁLOH:	Y: 9.5.2017
ZÁLOH:	Y:
ZÁLOH:	Y:
DOPLA:	Y: 9.5.2017

Tento smlouvu (přílohy smlouvy),
Potvrze

HORNET TOUR (příložené ke
pou smluvních stran.
R (dodavatel):

V

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA SKUPINOVÝCH ZÁJEZDECH

1. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

a) Smluvní vztah mezi cestovní kancelář Ing. Radim Sršeň - HORNET TOUR, se sídlem Dolní Studénky 155, 788 20 (dále jen CK HORNET TOUR) a zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) vzniká na základě zákazníkem podepsané písemně „Smlouvy o dílo“ potvrzené CK HORNET TOUR a úhrady zálohy zákazníkem na účet CK. Tímto okamžikem je uzavřena cestovní smlouva.

b) Obsah smlouvy se určuje dle katalogu nebo dodatečných nabídek, těmito smluvními podmínkami a reklamčním řádem.

2. CENA ZÁJEZDU

a) Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou CK HORNET TOUR potvrdí na „Smlouvě o dílo“ - cestovní smlouvě.

b) CK HORNET TOUR má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21.dne před zahájením zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovené cenou ve Smlouvě o dílo došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb, spojených s dopravou (např. přístavních poplatků), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného kurzu české koruny vůči konvertibilnímu měně, použitého pro stanovení ceny zájezdu, a to o více než 5%.

c) Písemně oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK HORNET TOUR nucena zvýšit cenu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o dílo. Zákazník má právo rozhodnout, zda se smlouvou souhlasí nebo o ní odstoupí. Pokud do 5 dnů od doručení návrhu od smlouvy písemně neodstoupí, má se za to, že se změnou smlouvy souhlasí.

d) Případné slevy, vyhlášené CK HORNET TOUR po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

a) CK HORNET TOUR má právo na zaplacení ceny služeb ve stanovených termínech a stanovené výši ve Smlouvě o dílo.

b) CK HORNET TOUR je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50% z celkové ceny, kterou se rozumí součet cen za všechny osoby na cestovní smlouvě včetně všech dojednaných fakultativních služeb. Tato záloha je splatná při podpisu "Smlouvy o dílo" - cestovní smlouvy, pokud se strany nedohodly jinak

c) Doplátek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději v termínech stanovených ve Smlouvě o dílo. Platbu je možné provést v hotovosti v CK, vkladem na účet CK, převodem na účet CK nebo složenkou, případně prostřednictvím těch provozních prodejců, které zákazník zmocní k provedení úhrady na účet CK HORNET TOUR.

d) V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu.

e) V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK HORNET TOUR oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník.

f) Bez plnění celkové ceny zájezdu nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb (Voucher) bude zásadně zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny zájezdu.

4. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

a) Pokud nastanou okolnosti, které CK HORNET TOUR brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

b) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakýchkoli stornopoplatků, při zrušení zájezdu ze strany CK a při závažné změně programu, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny zájezdu (kromě případů uvedených v odstavci 2.). Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytování, je-li nové ubytování stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti, změna pořadí navštívených míst po trase, změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.

c) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se s těmi změnami souhlasí.

d) CK HORNET TOUR je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK HORNET TOUR povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám (resp. odpovídající zaměření zájezdu), vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK HORNET TOUR, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK HORNET TOUR poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že CK HORNET TOUR zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK HORNET TOUR vyloučeny.

e) CK HORNET TOUR si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodů závažné výšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

f) Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd, má CK HORNET TOUR nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

g) CK HORNET TOUR si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí u autobusových zájezdů 30 osob, o takovém zrušení zájezdu musí CK HORNET TOUR zákaznika informovat nejpozději do 15 dnů před realizací zájezdu nebo čerpání zaplacených služeb. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad.

h) Bez stanovení lhůty je CK HORNET TOUR oprávněna zrušit zájezd či upravit jeho program v důsledku neodvratitelné události (vyšší moci), které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni požadovat.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

I. Základní práva zákazníků:

a) Právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění CK HORNET TOUR dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.

b) Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu

d) Právo být seznámen se s změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny

d) Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 6

e) Právo na reklamaci v souladu s čl. 7 (reklamacje)

f) Právo písemně oznámit CK HORNET TOUR, že se místo nebo zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které vzniknou CK.

g) Právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

h) Právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

II. Základní povinnosti zákazníků:

a) Poskytnout CK HORNET TOUR součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět údaje v „Závazné přihlášce“ - cestovní smlouvě a předložit doklady cestovní kancelář požadované pro zajištění zájezdu.

b) Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

c) Dostavit se ve stanoveném čase na stan. místo odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů

d) Nahlásit účast cizích státních příslušníků

e) Zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl.2 a 3 těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem

f) Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb, řádně si je zkontrolovat a řídit se jimi

g) Dodržování pasových, celních, zdravotních, právních a dalších předpisů země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vizovou povinnost u zastupitelství zemi, kam cestují. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník.

h) Veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámí písemně zástupci CK HORNET TOUR a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění. V případě, že nelze nedostatky ihned odstranit, je zákazník povinen vyžádat si písemné stanovisko zástupce CK v místě. Při reklamaci je třeba vycházet pouze z katalogové nabídky.

i) Zdržet se jednáni, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.

j) Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program, v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušení programu či průběhu zájezdu je CK HORNET TOUR oprávněna zákaznika ze zájezdu vykrát, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.

k) Uhradit eventuální škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy.

6. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKÁZNÍKA, ZMĚNA REZERVACE, STORNOPOPLATKY

a) Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy o dílo s CK HORNET TOUR kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu provede zákazník buď sepsáním záznamu o odstoupení od smlouvy v prodejním místě, kde službu zakoupil nebo na toto místo zaslá doporučenou poštou písemné oznámení. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu od CK HORNET TOUR nebo sepsání záznamu v prodejním místě.

b) Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CK HORNET TOUR stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK HORNET TOUR od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen uhradit CK HORNET TOUR následující poplatky ve výši:

- ve výši 10% z celkové ceny zájezdu...60 a více dnů před odjezdem - ve výši 30% z celkové ceny zájezdu ...59-30 dnů před odjezdem - ve výši 50% z celkové ceny zájezdu ...29-15 dnů před odjezdem

- ve výši 75% z celkové ceny zájezdu ...14-7 dnů před odjezdem - ve výši 100% z celkové ceny zájezdu ...méně než 7 dnů před odjezdem.

- Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných služeb.

c) V případě storna jedné osoby ve dvouúložkovém pokoji musí zbývajících osoba doplatit příplatek za jednoúložkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení apartmánu nižšími počtem osob.

d) V případě, že zákazník v průběhu zájezdu sveolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

e) V případě podstatné změny rezervace, již je myšlena změna jména cestujících, prodloužení či zkrácení doby pobytu, změna termínu odjezdu, změna ubytovací kapacity, provedené do 60 dnů před plánovaným odjezdem, zaplatí účastník pasuální poplatek 200 Kč/os. Pozdější změna se posuzuje jako zrušení původní smlouvy a podání nové objednávky.

f) Pokud skutečně účelné vynaložené náklady a škody, ke kterým došlo zrušením cestovní smlouvy nebo změnou rezervace, budou vyšší než výše uvedené poplatky, je zákazník povinen uhradit i tento rozdíl.

7. REKLAMACE

a) CK HORNET TOUR odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplvajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu, zda tyto závazky měly být plněny CK přímo či jiným dodavatelem služeb pro CK.

b) V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než bylo dohodnuto v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky musí uplatnit písemně nejpozději do 14 dnů po skončení zájezdu. V případě, že k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, je povinen uplatnit reklamaci písemně nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen dle cestovní smlouvy. Na pozdější reklamacje nebude brán zřetel.

c) Reklamacje musí být doložena zápisem z místa pobytu dle čl. 5 II h/.

d) Reklamční právo lze uplatnit také u zplnomocněného obchodního zástupce CK, který prodej zprostředkoval.

e) CK neručí za kvalitu cizích služeb, které si zákazník objedná na přímo místě, např. prostřednictvím delegát, ani za škody způsobené zákazníkem, třetí osobou nespojenou s poskytováním službami nebo události, které nelze zabránit. Ztrátu či poškození zavazadel při dopravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

f) Vyřízení reklamacje musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacje, pokud se CK HORNET TOUR nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě.

8. POJIŠTĚNÍ

I. Povinné smluvní pojištění CK: CK HORNET TOUR je po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku: a/ neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu, nebo b/ nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo c/ nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. CK HORNET TOUR je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu (zálohy). V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do ČR, pokud je doprava součástí zájezdu, poskytne pojistovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojistovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojistovnu, a to až do výše plnění, které mu pojistovna poskytla.

II. Ostatní pojištění: CK HORNET TOUR poskytuje prostřednictvím Všeobecné zdravotní pojišťovny České republiky a České podnikatelské pojišťovny, a.s. všechny účastníky zájezdů „Cestovním zdravotním přípojištěním při pobytu v cizině“ (léčebné výlohy v zahraničí...) a případně i „Srdružením cestovním pojištěním“ (úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu a pojištění storna zájezdu). Podmínky pojištění a výše plnění je k nahlédnutí v CK, každý účastník zájezdu je obdrží spolu s potvrzením o uzavření pojištění. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojistovnou, CK HORNET TOUR je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy.

9. CESTOVNÍ DOKLADY, VÍZA

Zákazník, kteří se přihláší k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. V případě, že tomu tak není a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu zúčastnit, postupuje CK stejně, jako by zákazník zájezd stornoval, tedy dle bodu 6. Zákazník, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí. V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit náhradní doklady sám a na vlastní náklady. CK nenes odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku ztráty v cestovních dokladech nebo udělení víza.

10. POZNÁMKY, DOPORUČENÍ, UPOZORNĚNÍ

Při výběru zájezdu doporučujeme detailní seznámení s poskytovanými službami, ubytováním a dopravou. Bližší a doplňující informace rádi podají pracovníci CK. U pobytů je potřeba počítat s tím, že v den nástupu je možné ubytovat se většinou po 15.00 hod., v den odjezdu je třeba vyklidit ubytovací kapacitu do 10.00 hod (nebo dle pokynů delegát). Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obyvatí apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánu může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich reklamac. Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvouúložkového (příp. víceúložkového) pokoje musí být započítána přírážka k ceně jako za rezervaci jednoúložkového pokoje, pokud se nenajde další účastník. Požadované umístění v buse, případně požadovaný přístup na trase nemusí CK HORNET TOUR akceptovat. První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění doprav a nejsou považovány za dny plinocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat zkrácení zájezdu. CK HORNET TOUR neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. Zákazník musí při plánování zájezdu, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výraznějšího zpoždění oproti předpokladům. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK HORNET TOUR nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odjezdu čerpány.

Zákazník svým podpisem souhlasí, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla uvedené na této smlouvě zpracovávala CK HORNET TOUR, se sídlem Dolní Studénky 155, 78820 v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas je udělen až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK HORNET TOUR, a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované CK HORNET TOUR nabízet a poskytovat. Dále zákazník prohlašuje, že je zmocněn a podpisem této smlouvy uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zákona č. 101/200 Sb. rovněž i jménem všech osob uvedených na této smlouvě.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVĚNÍ

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost a účinnost dne 2.12. 2004 a vztahují se na veškeré zájezdy CK HORNET TOUR.